

MONITORAGGIO QUALITA' PERCEPITA DAGLI UTENTI 2025:

**PRESIDIO OSPEDALIERO LAMEZIA TERME
"GIOVANNI PAOLO II" E DISTRETTO LAMEZIA T.**

L'opinione dell'utenza

Periodo di Rilevazione: Anno 2025



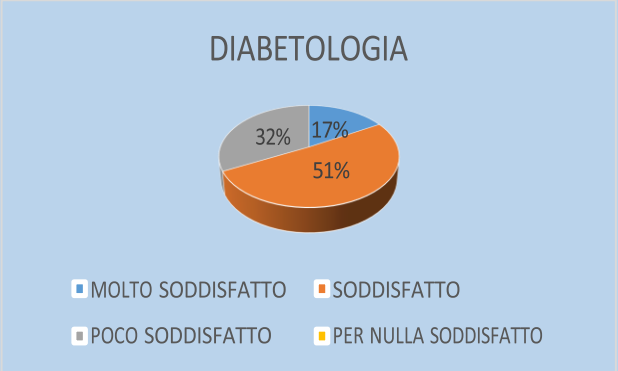
Report monitoraggio

A cura di URP E COMUNICAZIONE

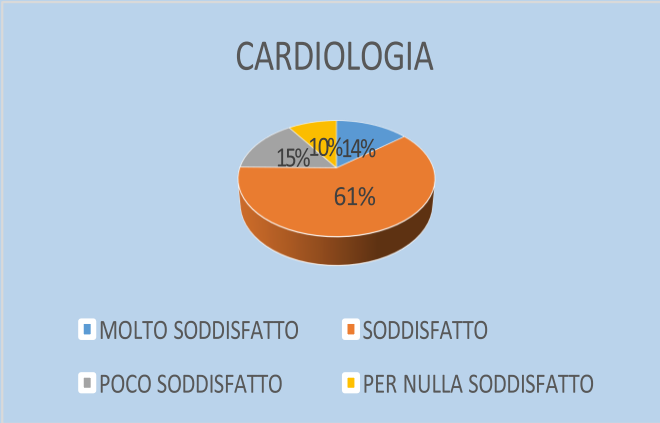
Responsabile: Dott. Mario Camerino

Riportiamo in calce il report eseguito sulle schede di valutazione anonime compilate dall’utenza nel 2025. Il successivo esame delle stesse ha determinato risultati che vengono qui descritti nelle seguenti tabelle.

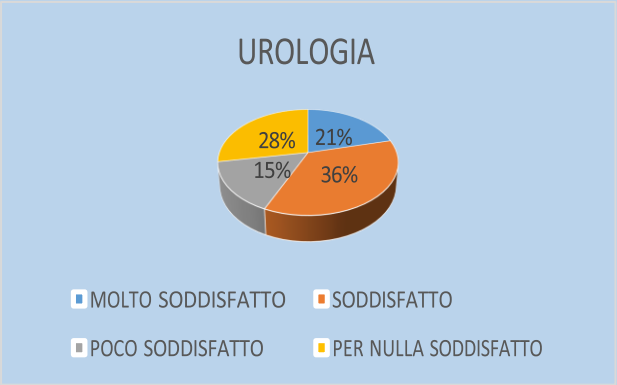
Diabetologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	6	13	1	
Informazioni ricevute	5	10	4	
Tempi di attesa	1	14	5	
Segnaletica ed orientamento	2	10	8	
Organizzazione del servizio	4	9	7	
Comfort e pulizia	1	5	14	



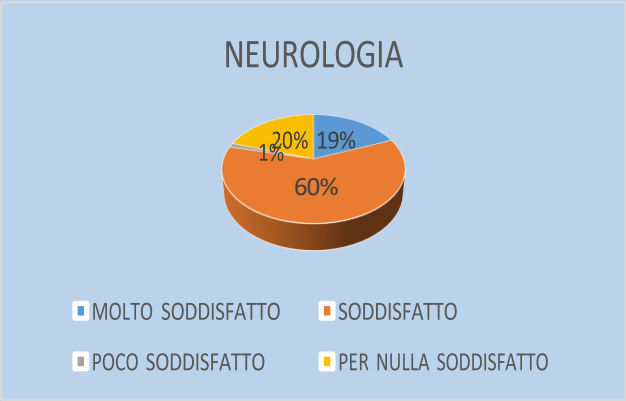
Cardiologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	11	18	2	4
Informazioni ricevute	5	22	4	4
Tempo di attesa	1	19	11	4
Segnaletica ed orientamento	4	25	3	3
Organizzazione del servizio	8	22	1	4
Comfort e pulizia	1	22	11	1



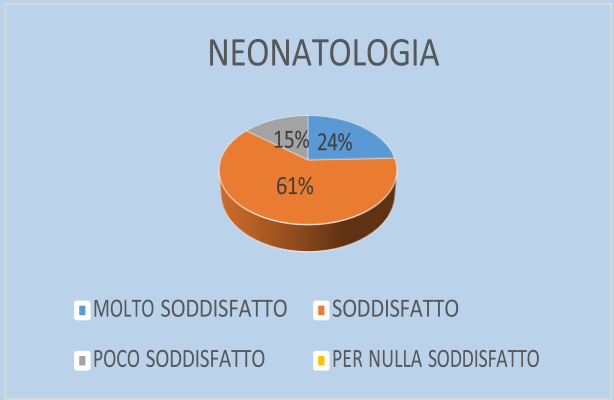
Urologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3	6	2	4
Informazioni ricevute	2	7	2	4
Tempo di attesa	3	7	1	5
Segnaletica ed orientamento	3	2	5	6
Organizzazione del servizio	5	2	3	6
Comfort e pulizia	3	6	1	



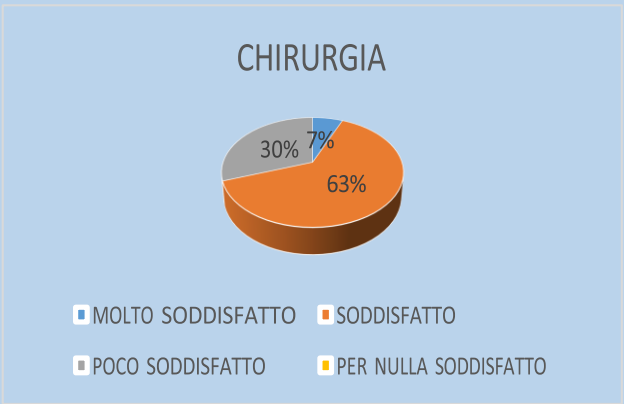
Neurologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	5	7	2	1
Informazioni ricevute	4	8	3	
Tempo di attesa	2	5	6	1
Segnaletica ed orientamento	1	12	1	
Organizzazione del servizio	2	8	5	1
Comfort e pulizia	3	11		



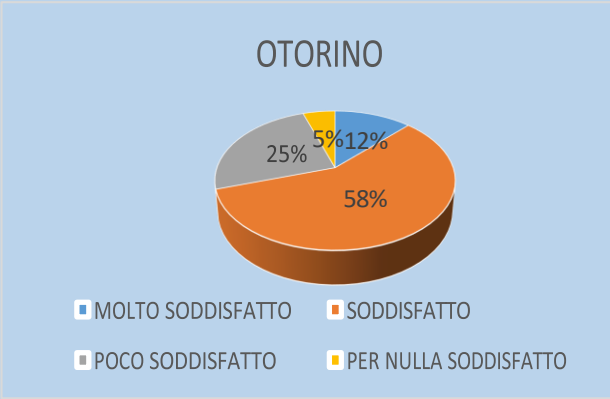
Neonatologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	7	8		
Informazioni ricevute	11	4		
Tempo di attesa		11	4	
Segnaletica ed orientamento	2	12	1	
Organizzazione del servizio	1	12	2	
Comfort e pulizia	1	8	6	



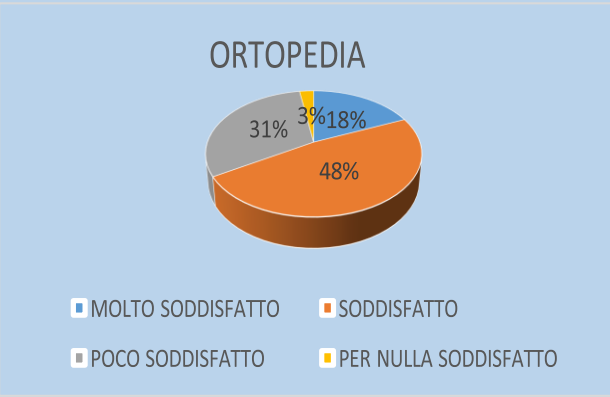
Chirurgia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4	15	2	
Informazioni ricevute	2	12	7	
Tempo di attesa		13	8	
Segnaletica ed orientamento	1	14	6	
Organizzazione del servizio	1	15	5	
Comfort e pulizia		10	10	



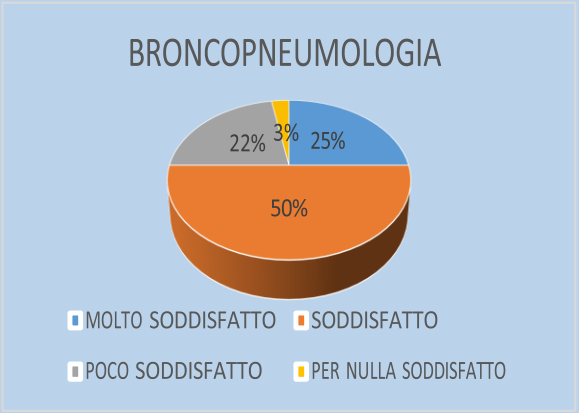
Otorino	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2	10	4	1
Informazioni ricevute	2	11	3	1
Tempo di attesa	3	5	7	2
Segnaletica ed orientamento	2	12	3	
Organizzazione del servizio	2	7	4	1
Comfort e pulizia	3	11	3	



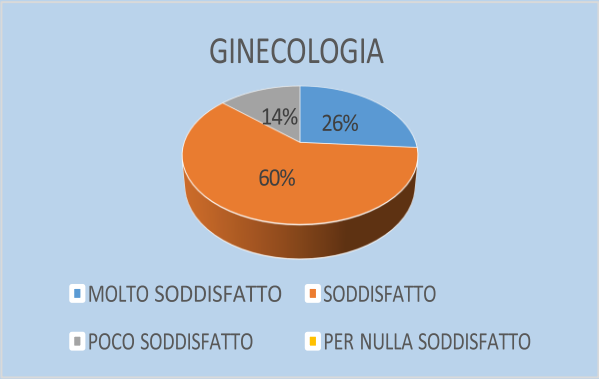
Ortopedia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	5	14	1	
Informazioni ricevute	9	8	2	
Tempo di attesa		12	7	1
Segnaletica ed orientamento		12	7	1
Organizzazione del servizio	5	5	10	
Comfort e pulizia	3	6	10	1



Broncopneumologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	6	9	3	
Informazioni ricevute	4	9	4	1
Tempo di attesa	3	6	7	2
Segnaletica ed orientamento	3	12	3	
Organizzazione del servizio	8	4	6	
Comfort e pulizia	3	14	1	



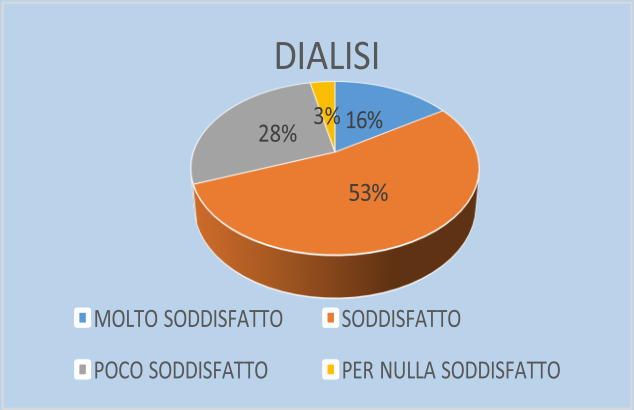
Ginecologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	10	13		
Informazioni ricevute	12	11		
Tempo di attesa	3	14	5	1
Segnaletica ed orientamento	3	18	2	
Organizzazione del servizio	5	14	4	
Comfort e pulizia	2	12	7	



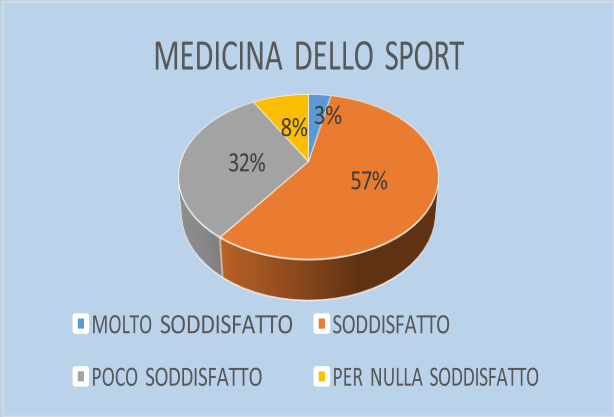
Scelta e Revoca	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	7	8		
Informazioni ricevute	4	9	2	
Tempo di attesa		3	9	3
Segnaletica ed orientamento		11	4	
Organizzazione del servizio		9	6	
Comfort e pulizia		11	3	1



Dialisi	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	9	11		
Informazioni ricevute	7	13		
Tempo di attesa	1	7	8	4
Segnaletica ed orientamento	1	12	7	
Organizzazione del servizio	1	12	7	
Comfort e pulizia		9	11	



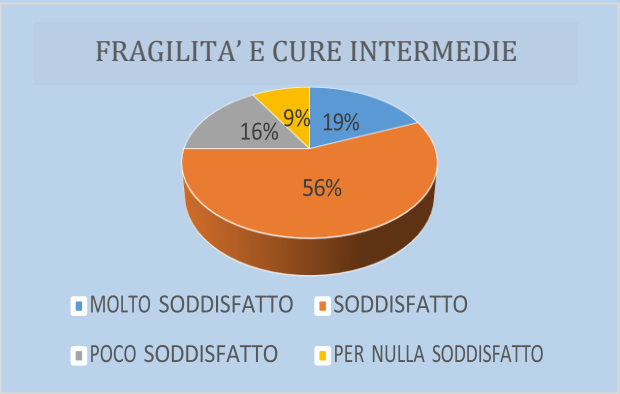
Medicina dello Sport	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	6	3	
Informazioni ricevute	1	6	3	
Tempo di attesa		6	3	1
Segnaletica ed orientamento		4	4	2
Organizzazione del servizio		3	5	2
Comfort e pulizia		9	1	



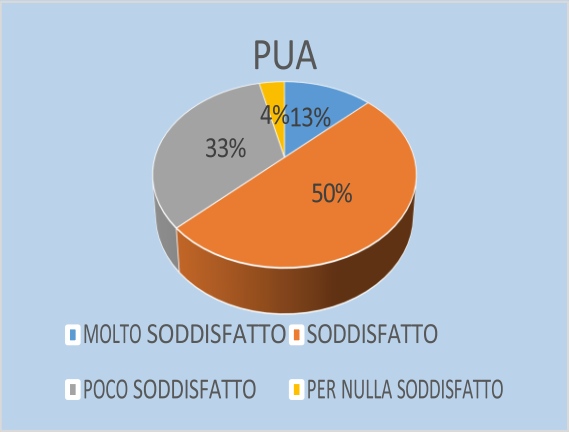
Esenzione Reddito	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4	9	2	
Informazioni ricevute	4	8	3	
Tempo di attesa	1	5	5	4
Segnaletica ed orientamento		13	2	
Organizzazione del servizio	1	5	6	1
Comfort e pulizia		12	2	1



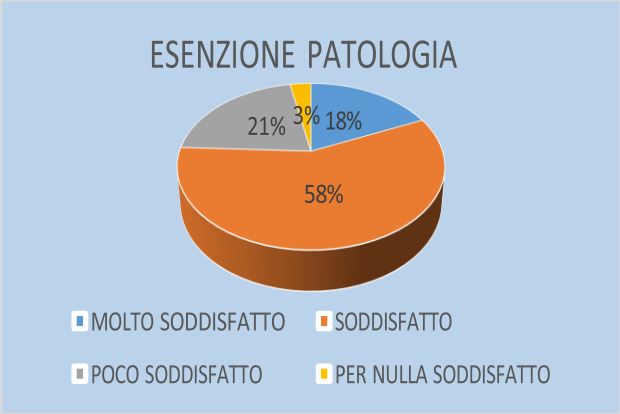
Fragilità e cure intermedie	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4	6		
Informazioni ricevute	5	4	1	
Tempo di attesa		2	6	2
Segnaletica ed orientamento		10		
Organizzazione del servizio	1	6	3	
Comfort e pulizia		7	3	



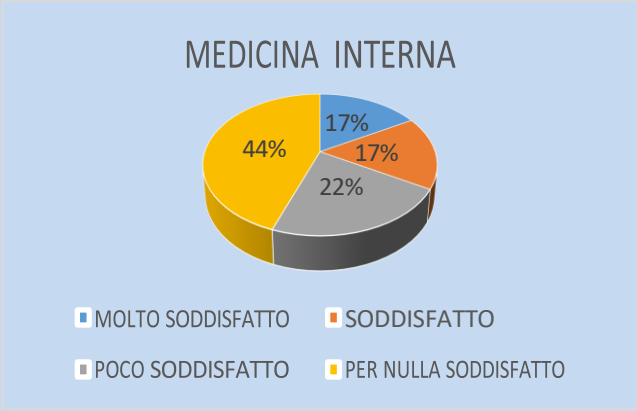
Punto unico di accesso	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	3		1	
Informazioni ricevute	2	5	2	
Tempo di attesa		3	5	1
Segnaletica ed orientamento		5	4	
Organizzazione del servizio	2	3	3	1
Comfort e pulizia		6	3	



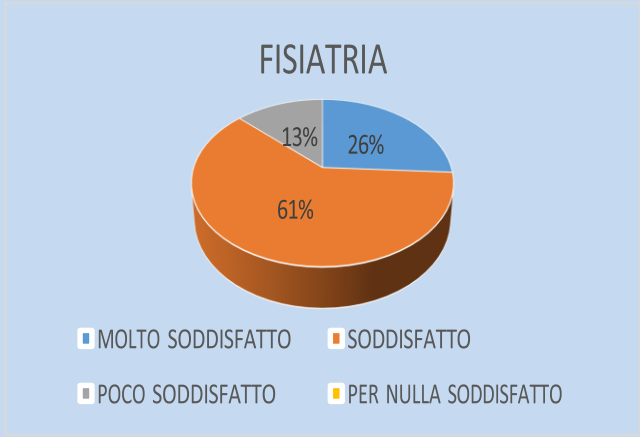
Esenzione Patologia	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	4	9		
Informazioni ricevute	5	6		
Tempo di attesa		6	5	2
Segnaletica ed orientamento		12	1	
Organizzazione del servizio	3	5	5	
Comfort e pulizia		12	1	



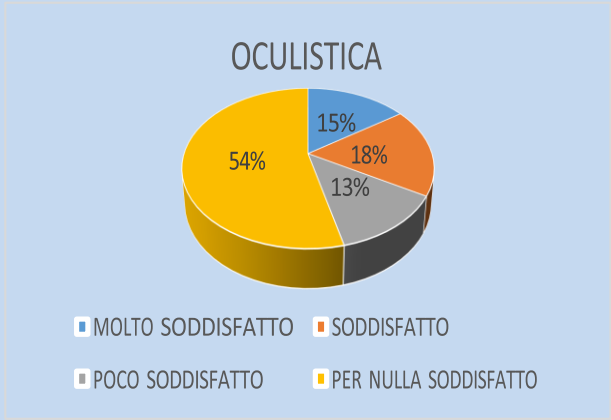
Medicina Interna	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1		1	1
Informazioni ricevute	1			2
Tempo di attesa		1	1	1
Segnaletica ed orientamento	1	1		1
Organizzazione del servizio		1	1	1
Comfort e pulizia			1	2



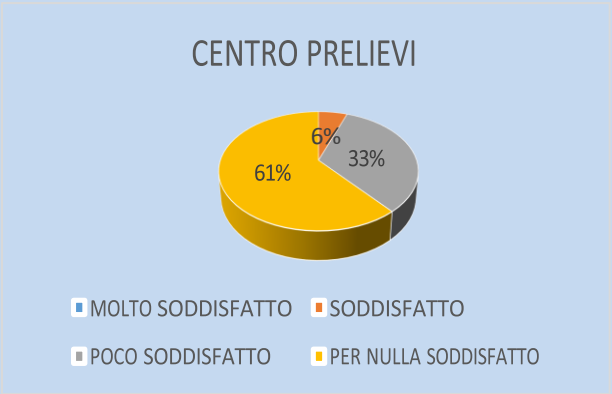
Fisiatria	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2	7		
Informazioni ricevute	3	6		
Tempo di attesa	2	7		
Segnaletica ed orientamento	2	4	3	
Organizzazione del servizio	3	4	2	
Comfort e pulizia	2	5	2	



Oculistica	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	1	2		4
Informazioni ricevute	1	1	1	4
Tempo di attesa	1	1		5
Segnaletica ed orientamento	1	1	1	4
Organizzazione del servizio	1	1	1	4
Comfort e pulizia	1	1	2	4



Centro prelievi	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta		1		2
Informazioni ricevute			1	2
Tempo di attesa				3
Segnaletica ed orientamento			2	1
Organizzazione del servizio			1	2
Comfort e pulizia			2	1



Dipartimento di prevenzione	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Accoglienza ricevuta	2	7		
Informazioni ricevute		8		
Tempo di attesa		4	5	
Segnaletica ed orientamento		9		
Organizzazione del servizio		9		
Comfort e pulizia		9		



MONITORAGGIO Qualità percepita dagli utenti presso il PRESIDIO OSPEDALIERO di Lamezia Terme

Periodo di osservazione: (Anno 2025)

PRESENTAZIONE

Nel periodo di osservazione relativo all’anno 2025 hanno inteso partecipare al monitoraggio 324 utenti, i quali hanno compilato il questionario di Soddisfazione percepita relativa ai vari ambulatori.

DIMENSIONI E FATTORI DI QUALITÀ SONDATI

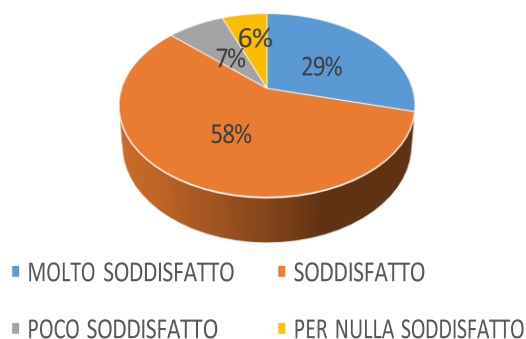
La ricerca ha preso in esame le dimensioni generali della qualità del Servizio che può essere percepita e valutata dagli utenti. Lo strumento usato è il questionario anonimo.

Le dimensioni generali della qualità prese in esame sono riconducibili a sei aree:

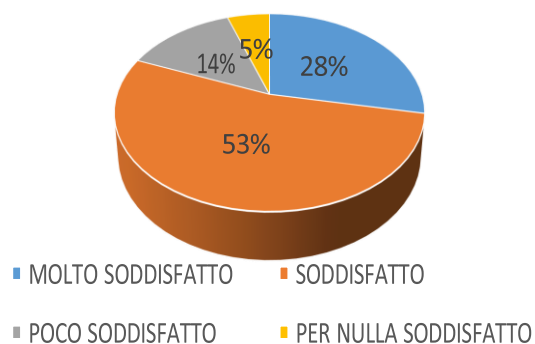
- **Accoglienza ricevuta;**
- **Informazioni ricevute;**
- **Tempo di attesa;**
- **Segnaletica ed orientamento;**
- **Organizzazione del servizio;**
- **Confort e pulizia;**

Aspetti qualitativi valutati	Molto Soddisfatto	soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto
Accoglienza ricevuta	94	187	24	19
Informazioni ricevute	91	172	44	17
Tempo di attesa	37	156	108	23
Segnaletica ed orientamento	29	215	68	12
Organizzazione del servizio	55	160	87	22
Confort e pulizia	32	154	118	20

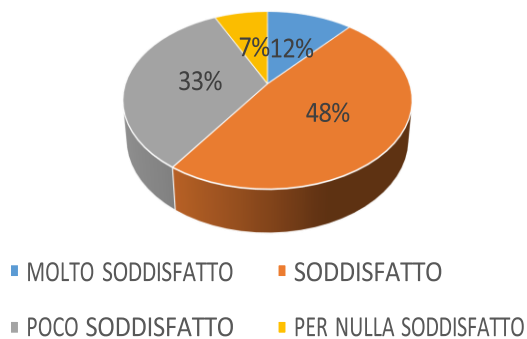
ACCOGLIENZA RICEVUTA



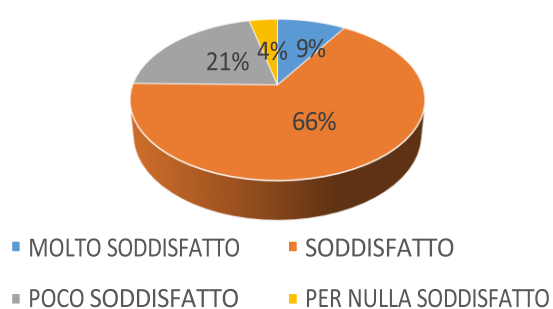
INFORMAZIONI RICEVUTE



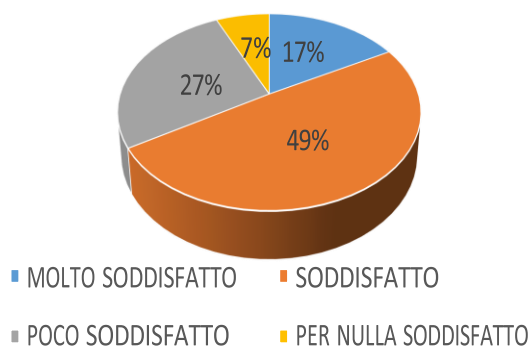
TEMPO DI ATTESA



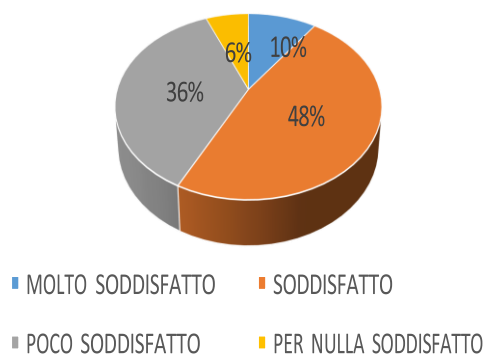
SEGNALETICA ED ORIENTAMENTO



ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI



COMFORT E PULIZIA



Esaminando le risposte degli utenti si desume che la soddisfazione complessivamente intesa è valutata positivamente dalla maggioranza dei casi; di fatto il 58 % degli utenti ha dichiarato di essere soddisfatto per l'accoglienza ricevuta il 29 % si rivela pienamente soddisfatto. Ottimi i giudizi relativi alla qualità delle informazioni ricevute: sono infatti il 53 % gli utenti che risultano soddisfatti e il 28 % pienamente soddisfatti. Il 66% degli utenti si dichiara soddisfatto per quanto concerne la segnaletica e l'orientamento. Il 49 % dei soggetti ai quali è stato somministrato il questionario, dichiara di essere molto soddisfatto per quanto concerne l'organizzazione del servizio e il 48 % si rivela soddisfatto per i tempi di attesa in ambulatorio. Infine, per quanto riguarda il Fattore del Comfort e della Pulizia dell'ambulatorio, si evidenzia che il 48% degli utenti risulta soddisfatto mentre il 32 % ha dichiarato di essere un po' insoddisfatto.

In conclusione, possiamo affermare che sono risultati positivi e appaganti che rivelano la soddisfazione dell'utenza sotto quasi tutti i fattori presi in considerazione, evidenziando il buon lavoro svolto dal personale sanitario.

Il responsabile S.S. URP e Comunicazione

Dott. Mario Camerino

MONITORAGGIO QUALITA' PERCEPITA DAGLI UTENTI

**DISTRETTO DI LAMEZIA TERME
P.S.T. DI NOCERATERNESE-MAIDA-SOVERIA MANNELLI**

L'opinione dell'utenza

Periodo di Rilevazione: 2025



Report monitoraggio

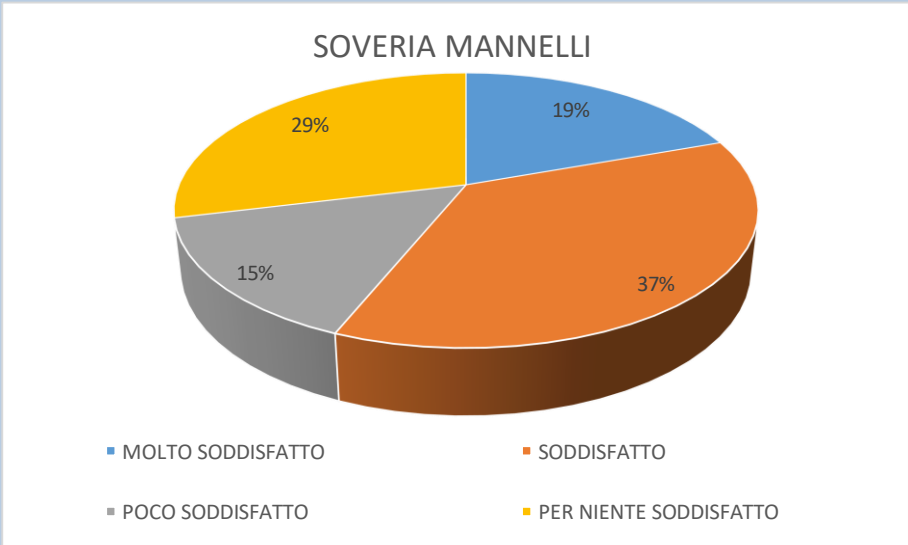
A cura di URP E COMUNICAZIONE

Responsabile: Dott. Mario Camerino

Riportiamo in calce il report eseguito sulla base delle preferenze espresse dagli utenti nei questionari di valutazione nell’anno 2025.

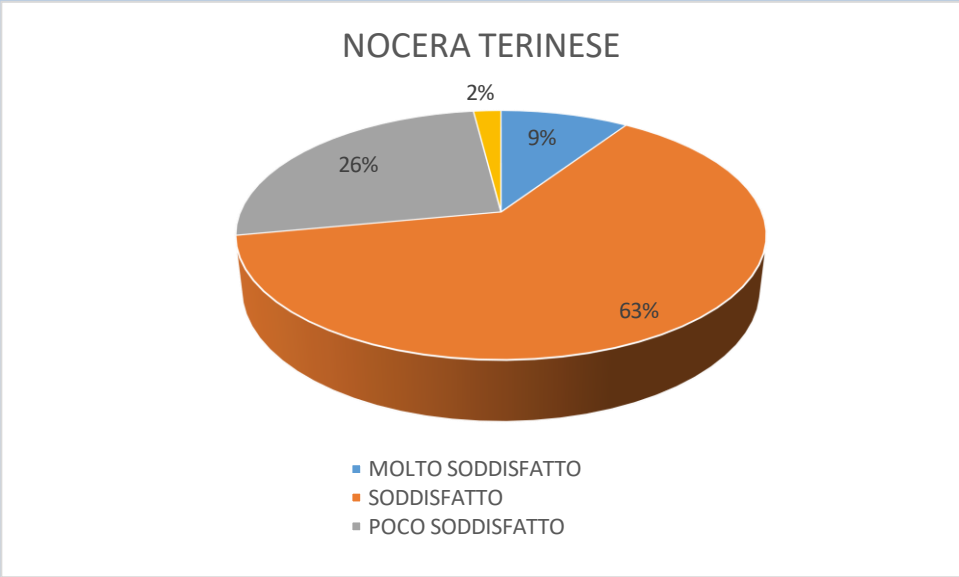
PST SOVERIA MANNELLI

SOVERIA MANNELLI	molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	per nulla soddisfatto
Accoglienza Ricevuta	23	17	2	14
Informazioni Ricevute	11	25	5	15
Tempo di attesa	8	18	12	18
Segnaletica ed orientamento	6	20	11	17
Organizzazioni del servizio	7	19	11	17
Comfort e pulizia	9	23	9	15
totale	65	122	50	96



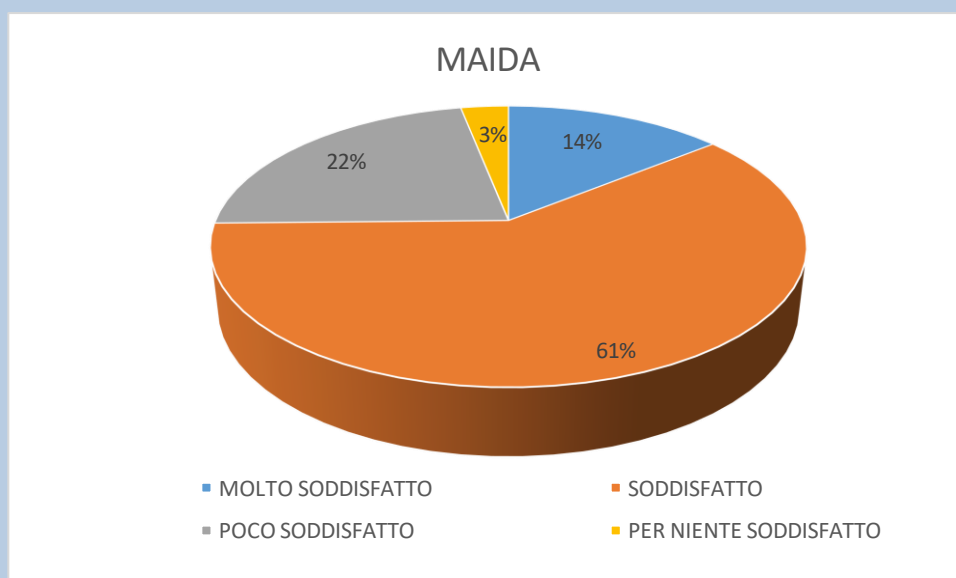
PST NOCERA TERINESE

NOCERA TERINESE	molto soddisfatto	soddisfatt o	poco soddisfatto	per nulla soddisfatto
Accoglienza Ricevuta	11	13	1	
Informazioni Ricevute	2	19	4	
Tempo di attesa	1	14	9	1
Segnaletica ed orientamento		16	9	
Organizzazioni del servizio		16	8	1
Comfort e pulizia		16	8	1
totale	14	94	39	3



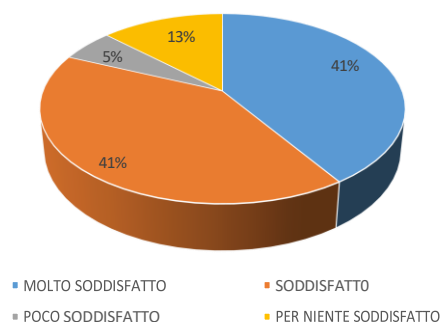
PST MAIDA

MAIDA	molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	per nulla soddisfatto
Accoglienza Ricevuta	10	14	3	
Informazioni Ricevute	5	18	4	
Tempo di attesa	3	13	12	
Segnaletica ed orientamento		20	5	2
Organizzazioni del servizio	4	14	7	2
Comfort e pulizia	1	19	5	1
totale	23	98	36	5

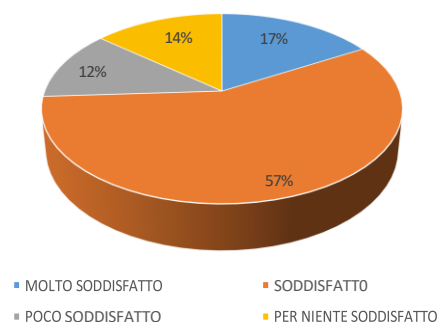


PST MAIDA-NOCERA E SOVERIA MANNELLI	molto soddisfatto	soddisfatto o	poco soddisfatto	per nulla soddisfatto
Accoglienza Ricevuta	44	44	6	14
Informazioni Ricevute	28	18	13	15
Tempo di attesa	12	12	33	19
Segnaletica ed orientamento	6	6	25	19
Organizzazioni del servizio	12	12	26	20
Comfort e pulizia	10	10	22	17
totale	102	314	125	104

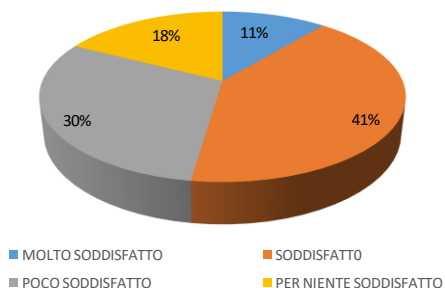
ACCOGLIENZA RICEVUTA



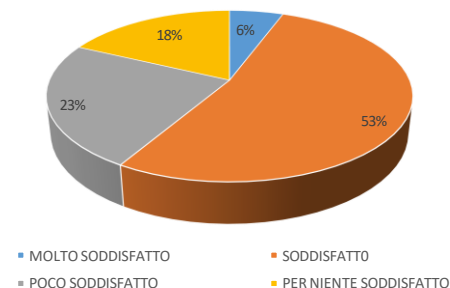
INFORMAZIONI RICEVUTE



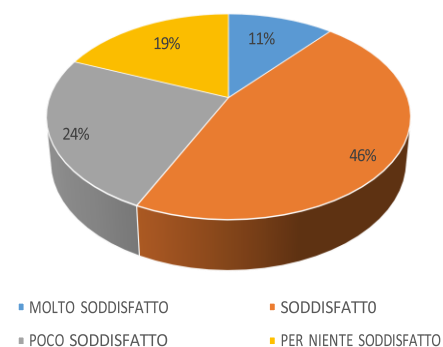
TEMPO DI ATTESA



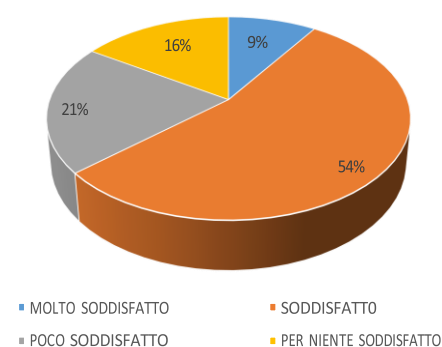
SEGNALETICA ED ORIENTAMENTO



ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO



COMFORT E PULIZIA



RELAZIONE DEI DATI

Esaminando le risposte degli utenti possiamo affermare che la soddisfazione complessivamente intesa è valutata positivamente dalla maggioranza dei casi. Ottimi i giudizi relativi alla qualità Assistenziale – Relazionale: sono infatti il 41% gli utenti che risultano pienamente soddisfatti relativamente all'accoglienza ricevuta, il 57% si dichiara completamente soddisfatto per quanto concerne le informazioni ricevute. Anche la segnaletica e l'orientamento in ambulatorio appagano gli utenti: infatti il 53 % dei soggetti ai quali è stato somministrato il questionario, dichiara di essere molto soddisfatto.

Infine, per quanto riguarda il Fattore del Comfort e della Pulizia dell'ambulatorio, si evidenzia che il 54% degli utenti risulta soddisfatto mentre il 23% ha dichiarato di essere poco soddisfatto. L'organizzazione generale dei servizi è valutata positivamente al 57%.

In conclusione, possiamo affermare che sono risultati positivi e appaganti che rivelano la soddisfazione dell'utenza sotto quasi tutti i fattori presi in considerazione, evidenziando il buon lavoro svolto dal personale sanitario.

Il responsabile S.S. URP e Comunicazione

Dott. Mario Camerino